

ZORGPLEIN

Wegwijzer  
locatie  
Wijkestein

maas  
waarden  
zorg met het hart

Wij zijn

# DICHTBIJ.

Zodat u kunt leven  
zoals u dat wilt.

Hartelijk welkom bij zorglocatie Wijkestein, een modern en kleinschalig verpleeghuis. Hier kunt u in een rustige dorpse omgeving comfortabel wonen met de zorg en aandacht die u nodig heeft.

Heeft u vragen of wensen, laat het ons weten. Ik wens u samen met alle medewerkers een fijne tijd toe.

W.J.M. (Liselotte) van Bokhoven  
Bestuurder Maaswaarden





## Zorg met het hart EN MIDDEN IN UW LEVEN

**Wij bieden zorg met het hart en met respect voor de ander. Omdat iedereen en iedere vraag anders is, bieden we zoveel als mogelijk zorg op maat.**

Daarom kijken we eerst naar wat cliënten en bewoners zelf kunnen en wat nodig is om zo zelfstandig mogelijk te leven. Zelfstandig betekent niet dat u er alleen voor staat. Als kleinschalige organisatie zijn onze medewerkers altijd in de buurt. Op elk moment in het leven. Thuis en bij ons in huis, in uw eigen netwerk en in de maatschappij. Zo staan wij altijd midden in uw leven.

# 4. De Wegwijzer



Helpt u op weg

De Wegwijzer is een informatie-  
magazine over wonen, welzijn en zorg  
bij Maaswaarden.



# Inhoudsopgave

<b>A</b>		<b>H</b>		<b>S</b>	
Activiteiten	07	Herdenkingsmoment	12	Schade eigendommen	16
Adreswijziging	07	Huisdieren	12	Schoonmaak	16
Alarmering	07	Huts-Spot	12	Scootmobiel	16
Appartement	07			Sleutels	17
Arts	07	<b>I</b>		<b>T</b>	
<b>B</b>		Interne verhuizing	12- 13	Technische dienst	17
Bezoek	08	Identiteitsbewijs	13	Telefonie	17
Bibliotheek	08	Internet	13	TV/radio	17
Belevingsbijdrage	08	<b>K</b>		Verhuizen	17
Behandeling en begeleiding	08	Kapsalon	13	<b>V</b>	
Brandpreventie	08	Kennismaking	13	Verzekeringen	18
<b>C</b>		Kerktelefoon	13	Vrijwillige collega's	18
CAK	09	Klachtenregeling	13	<b>W</b>	
Caren Zorgt	09	Koppelbed	13	Waakmand	18
Cliëntenraad	09	Kosten	14	Wasverzorging	18
Cliëntservice	09	Koelkast	14	Wet Langdurige Zorg	18
Clienttevredenheid	09	<b>L</b>		Wet Zorg en dwang	18
Cliëntvertrouwenspersoon	10	Leerbedrijf	14	<b>Z</b>	
Contactpersoon	10	Logopedie	14	Zinvolle dagbesteding	19
<b>D</b>		<b>M</b>		Zorgkaart NL	19
Diefstal en vermissing	10	Medicatie	14	Zorgleefplan	19
Diëtetiek	10	miMakker	14	Zorgovereenkomst	19
Domotica	10	Multidisciplinair overleg (MDO)	14	Zorgzwaartepakket	19
<b>E</b>		<b>O</b>			
Echtparen	10	Onderhoud en reparaties	15		
EVV-er	10	Overlijden	15		
Elektronisch cliëntendossier	10	<b>P</b>			
Ergotherapie	10	Palliatieve zorg	15		
Eten en drinken	11	Parkeren	15		
Ethisch beleid	11	Pedicure	15		
<b>F</b>		Psycholoog	15		
Facebook, foto's, film	11	Privacy	15		
Familie en mantelzorg	11	<b>R</b>			
<b>G</b>		Radio	15		
Gedragsregels	11	Reanimatie	15		
Giften	11	Receptie	16		
Griepvaccinatie	11	Restaurant Wijkstein	16		
Geestelijke zorg	12	Roken	16		
		Rolstoelfiets	16		

## Activiteiten

### XXXXXXXXXX

De medewerkers welzijn plus (activiteitenbegeleiders) bieden u een afwisselend programma aan activiteiten aan. Het betreft o.a. beweeg-, zang-, creatieve- of geheugenactiviteiten. Ook optredens van koren of andere passende artiesten, een rondrit in de omgeving of een bezoekje aan een kerstshow behoren tot de mogelijkheden. Met regelmaat nodigen wij uw naasten ook uit om deel te nemen aan een activiteit. Naast deze groepsactiviteiten is er ook ruimte voor individuele activiteiten. Het gezamenlijke activiteitenprogramma vindt u op het prikbord van uw afdeling of ontvangt u in de brievenbus van uw appartement. De financiering van het activiteitenbudget is een onderdeel van het Zorg Zwaarte Pakket van de elke bewoner.

Om het activiteitenbudget enigszins te vergroten doen we ons best om op creatieve manieren extra financiën te vergaren.

Heeft u zelf ideeën over activiteiten of wilt iemand uit uw netwerk zelf een bijdrage leveren bij een van onze activiteiten? Laat dit dan weten aan uw EVV-er of medewerker welzijn plus van uw afdeling.

## Adreswijziging

### XXXXXXXXXX

Bij het kennismakingsgesprek ontvangt u een formulier voor aangifte verhuizing. Dit formulier kunt u invullen en inleveren bij de dienstdoende medewerker of mailen naar [clientservice@maaswaarden.nl](mailto:clientservice@maaswaarden.nl).

Cliëntservice zorgt ervoor dat de documenten naar de gemeente Altena worden verstuurd. Eventueel kunt u, in overleg met cliëntservice, de aangifte verhuizing ook regelen met uw Digi-D via de website van de gemeente.

## Alarmering

### XXXXXXXXXX

Er is een bel- en oproepsysteem aanwezig in alle appartementen waarmee u binnen de locatie overal kunt alarmeren. Uw EVV-er kan u bij opname vertellen hoe dit systeem werkt.

## Appartement

### XXXXXXXXXX

Alle appartementen zijn voorzien van basismeubilair als een hoog/laag-bed, kast, kitchenette, douche en toilet. Daarnaast bent u vrij uw appartement naar uw persoonlijke smaak in te richten. Op alle appartementen is een aansluiting voor telefoon en televisie aanwezig.

Voor het ophangen van fotolijsten, klok etc. werken wij met een speciaal ophangstelsel. Het advies is het appartement niet te vol te zetten. Dit om ervoor te zorgen dat de zorgmedewerker voldoende ruimte heeft om de juiste zorgverlening te bieden.

Wij vinden het belangrijk dat u zich thuis voelt in uw appartement, het is uw 'woning'. Wel is het belangrijk dat wij bepaalde veiligheidsvoorschriften volgen.

## Arts

### XXXXXXXXXX

Bij verhuizing naar het verpleeghuis wordt u behandeld door een specialist ouderengeneeskunde of verpleegkundig specialist van Maaswaarden. Na verhuizing komt de specialist ouderengeneeskunde/ verpleegkundig specialist binnen 1 week kennis met u maken en een aantal zaken met u bespreken.

De specialist ouderengeneeskunde/ verpleegkundig specialist neemt tenminste één keer per jaar de medische afspraken met u door, en draagt zorg om de gevolgen van gezondheidsproblemen zo goed mogelijk op te vangen en te behandelen. Dit gebeurt in nauwe samenwerking met de mantelzorger, zorgverlening en zo nodig andere multidisciplinaire ondersteuners. Samen vormen ze één team.



**“Samen met u kijken we welke zorg het beste aansluit op uw hulpvraag.”**

## Bezoek

### //////////

Binnen Maaswaarden hanteren wij geen bezoektijden; iedereen is van harte welkom. Wel vragen wij u om rekening te houden met de zogenaamde zorgmomenten op de afdeling.

## Bibliotheek

### //////////

U kunt in principe altijd terecht om een boek te halen. U noteert dit dan zelf in een schriftje. Als u niet kunt komen, komt de vrijwillige bibliotheekmedewerker naar u toe. Onze collectie bestaat voor een groot deel uit familie- en streekromans, allen grootletterboeken. Voor bewoners die niet meer zo goed kunnen lezen kunt u, in overleg met de medewerker welzijn van de afdeling, kennis maken met het gesproken boek.

U vindt de bibliotheek op de begane grond, bij afdeling Het Anker.

## Belevingsbijdrage

### //////////

Naast de beschreven activiteiten en de financiering daarvan vragen wij aan iedere bewoner een maandelijkse bijdrage van € 25,-. Deze bijdrage ziet u terug in alles wat er extra georganiseerd wordt zoals grote uitstapjes (een boottocht of een bezoekje aan een museum) of grote en kleine evenementen in huis (optreden van een goochelaar, bezoek van boerderijdieren, creatieve activiteiten of een poffertjeskraam). Denk hierbij ook aan maatwerk activiteiten, afgestemd op de individuele wensen.

Wij zorgen ervoor dat de eigen bijdrage altijd passend besteed wordt. Wilt of kunt u geen bijdrage leveren dan kunt u dit aangeven aan uw EVV-er.

## Behandeling en begeleiding

### //////////

Maaswaarden heeft deskundigen op specialistisch terrein. Hierbij valt te denken aan de specialist oudergeneeskunde, een diëtiste, ergotherapeut, psycholoog, fysiotherapeut, geestelijke verzorger, logopedist en mondzorg.

## Brandpreventie en overige calamiteiten

### //////////

Maaswaarden heeft een bedrijfsnoodplan waarin vermeld staat hoe er gehandeld moet worden als zich een calamiteit voordoet.

Binnen een team zijn geschoolde Bedrijfshulpverleners (BHV-ers), die accuraat kunnen handelen als dat nodig is. Tevens wordt maandelijks het brandmeldinstallatiesysteem getest en worden regelmatig ontruimingsoefeningen uitgevoerd.

## CAK

### #####

Wanneer u in het bezit bent van een Wlz indicatie bent u bij verhuizing naar een zorginstelling een bijdrage verschuldigd vanuit de WLZ (Wet Langdurige Zorg). Dit bedrag is afhankelijk van uw inkomen en vermogen, huishouden en indicatie. Het Centraal Administratie Kantoor stelt de hoogte van het bedrag vast en brengt de eigen bijdrage bij u in rekening. Voor meer informatie verwijzen we u naar: [www.cak.nl](http://www.cak.nl).

## Caren Zorgt

### #####

Caren is een digitale persoonlijke gezondheidsomgeving waar Maaswaarden mee werkt en communiceert. Via Caren blijft u op de hoogte van de zorg die u of uw naaste ontvangt. Met Caren sta je in verbinding met de zorgmedewerkers en kun je communiceren. De zorgmedewerkers kunnen u ook een bericht sturen. De inlogcode wordt, indien mogelijk, verstrekt aan de cliënt, of wettelijk vertegenwoordiger. Maaswaarden is niet verantwoordelijk voor het beheer van Carenzorgt. U of uw wettelijk vertegenwoordiger bepaalt wie er mee mag lezen in u dossier.

Één persoon is de beheerder van de persoonlijke gezondheidsomgeving. Deze persoon kan een account aanmaken met de inlogcode welke verstrekt wordt bij het kennismakingsgesprek. Deze persoon kan andere familieleden en/of mantelzorgers uitnodigen om mee te lezen in het dossier. De agenda van Caren zorgt wordt binnen Maaswaarden niet gebruikt en is niet in te zien voor onze zorgmedewerkers.

## Clëntenraad

### #####

Voor de, door ons zeer wenselijk geachte, 'inspraak' is een cliëntenraad ingesteld. De bewoners kiezen één of meerdere leden van deze raad. De cliëntenraad functioneert volgens de voorschriften van het L.O.C. (Landelijk Overleg Cliëntenraden). De raad vergadert tenminste zes keer per jaar. Er is een overeenkomst gemaakt tussen de zorgaanbieder en de cliëntenraad. De cliëntenraad bestaat uit vertegenwoordigers van verschillende groepen cliënten van Maaswaarden.

De cliëntenraad heeft een signalerende taak en geeft het bestuur gevraagd en ongevraagd advies bij bepaalde belangrijke beslissingen. Voor sommige besluiten is instemming van de cliëntenraad vereist. U kunt voor vragen of opmerkingen altijd terecht bij één van de leden van de cliëntenraad. Voor contact met de cliëntenraad kunt mailen naar: [info@maaswaarden.nl](mailto:info@maaswaarden.nl).

## Cléntserservice

### #####

Bij cliéntserservice (CS) kunt u terecht voor informatie over ondersteuning en dienstverlening door Maaswaarden. Cléntserservice is er voor nieuwe cliënten, maar ook voor cliënten die al in zorg zijn. Cléntserservice kan b.v. ondersteunen bij de Wlz aanvraag en inzet van de Wlz-zorg in de thuissituatie. De medewerkers beantwoorden veel vragen van bestaande en nieuwe cliënten en hun vertegenwoordigers. Wilt u meer informatie of heeft u een vraag? Cléntserservice is telefonisch bereikbaar van maandag tot en met donderdag van 09.00 tot 15.00 uur en op vrijdag van 09.00 tot 12.00 uur.

Dit kan telefonisch: 0416-698400 of via het mailadres: [cléntserservice@maaswaarden.nl](mailto:cléntserservice@maaswaarden.nl).

## Clénttevredeheidsonderzoek

### #####

Maaswaarden voert met regelmaat een tevredenheidsonderzoek uit onder onze cliënten. Voor dit onderzoek wordt aan onze cliënten of hun contactpersonen gevraagd hoe ze de kwaliteit van de zorg ervaren met betrekking tot een aantal onderwerpen. Er wordt onder andere gevraagd naar de professionaliteit en bejegening door de zorgverleners. Wij vinden het belangrijk om uw mening hierin mee te nemen en vragen u om hieraan (anoniem) deel te nemen.



## **Cliëntvertrouwenspersoon**

//////////

U kunt van Maaswaarden verwachten dat u goede zorg krijgt en dat u zich veilig en prettig bij ons voelt. Maar het kan zo zijn dat u op- en aanmerkingen heeft, of een klacht die u om verschillende redenen niet met medewerkers wilt bespreken. U kunt dan bij de cliëntvertrouwenspersoon terecht als luisterend oor en het meedenken met u over oplossingen. Meer informatie over de cliëntvertrouwenspersoon vindt u op de website [www.maaswaarden.nl](http://www.maaswaarden.nl)

## **Contactpersoon/ wettelijk vertegenwoordiger**

//////////

Soms is het nodig dat iemand uit de familie of kennissenkring voor u optreedt als contactpersoon. U wijst zelf iemand aan als uw eerste contactpersoon. In een aantal gevallen zal een familielid de rol van wettelijk vertegenwoordiger op zich moeten nemen. Wilt u meer informatie over het aanstellen van een wettelijk vertegenwoordiger, dan kunt u contact opnemen met cliëntservice.

## **Diefstal en vermissing van eigendommen**

//////////

Bij vermissing van eigendommen vragen wij u dit onmiddellijk te melden bij een van de zorgmedewerkers. Op uw appartement is er een afsluitbare lade. Wij raden aan om hier gebruik van te maken. Wij adviseren u geen waardevolle spullen of grote geldbedragen onbeheerd achter te laten.

## **Diëtetiek**

//////////

Indien nodig krijgt u advies van een diëtist. De diëtist werkt op verwijzing van de specialist ouderengeneeskunde. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met uw EVV-er.

## **Domotica**

//////////

Maaswaarden maakt gebruik van domotica. Dit zijn technische hulpmiddelen die bijvoorbeeld een signaal afgeven als u 's nachts uit bed komt of uw appartement verlaat. Zo kunt u snel de hulp krijgen die u nodig heeft en wordt u niet onnodig gestoord. Uw eerstverantwoordelijke verzorgende bespreekt, na indicatie van de specialist ouderengeneeskunde, met u of domotica van toegevoegde waarde kan zijn en hoe dit vastgelegd en geëvalueerd zal worden in uw zorgleefplan.

Ook kunt u zelfstandig kiezen om gebruik te maken van domotica

## **Echtparen**

//////////

Natuurlijk wilt u zo lang mogelijk samenblijven. Er zijn verschillende mogelijkheden om samen te wonen binnen Maaswaarden. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met cliëntservice.

## **Eerst verantwoordelijke verzorgende/ verpleegkundige**

//////////

Binnen Maaswaarden werken wij met een "Eerst Verantwoordelijk Verzorgende of Verpleegkundige" (ook wel EVV-er genoemd). Iedere cliënt heeft een eigen EVV-er, dit kunnen er soms ook twee zijn. De EVV-er is het aanspreekpunt voor de cliënt bij allerlei (belangrijke) zaken.

## **Elektronisch cliëntendossier (ECD)**

//////////

Wij leggen gezamenlijke afspraken over de zorgverlening en gegevens over uw gezondheid vast in uw elektronisch cliëntdossier, afgekort het ECD. U kunt dit dossier inzien via Caren Zorgt.

## **Ergotherapie**

//////////

De ergotherapeut kan u helpen bij de juiste hulpmiddelen zoals een rolstoel en u adviseren bij bijvoorbeeld het aan- en uitkleden en het maken van transfers. De ergotherapeut werkt op verwijzing van de specialist ouderengeneeskunde.



## Eten en drinken

### #####

Wij besteden veel aandacht aan het eten en drinken. U kunt gezellig met uw medebewoners eten in de gezamenlijke huiskamer, het restaurant of op uw eigen appartement. Tussen de maaltijden door is er koffie, thee of iets fris te drinken. Feestdagen worden altijd met wat lekkers gevierd. Tijdens de maaltijden helpen medewerkers en vrijwillige collega's.

Wilt u vaker samen eten? Uw naasten zijn welkom om tegen een kleine vergoeding ook gezellig mee te eten. Zowel in de huiskamer, uw eigen appartement of in het restaurant..

## Ethisch beleid

### #####

Bij ethisch beleid kunt u denken aan de keuze voor wel of niet reanimeren of de keuze tussen een behandeling of pijnbestrijding. Wanneer u bij ons komt wonen bespreekt de specialist ouderengeneeskunde uw wensen met u. Bij vragen hierover kunt u hierover ook spreken of ondersteuning krijgen van de geestelijk verzorger. Alle gemaakte afspraken worden vastgelegd in uw ECD.

## Facebook, foto's en film

### #####

Maaswaarden heeft eigen pagina's op sociale media. Voor foto's en filmmateriaal waar een cliënt herkenbaar op staat vragen we u, voordat u bij ons komt wonen, om schriftelijke toestemming. Dit wordt vastgelegd in het ECD. Voor folders, brochures en de website vragen wij apart uw schriftelijke toestemming.

## Familie en mantelzorgparticipatie

### #####

Familie heeft een belangrijke rol, ook als u verhuisd bent. Het is uw thuis en daar horen zij ook bij. We vinden het belangrijk om naar u beiden te luisteren en samen te werken. Juist door de samenwerking met uw familie en naasten, vrijwilligers en medewerkers kunt u zoveel mogelijk uw leven voortzetten zoals thuis. Graag zien we dat familie, of anderen, u waar mogelijk helpen. Wij vragen nadrukkelijk om begeleiding van familie/ mantelzorg wanneer u naar het ziekenhuis of andere locaties buiten Maaswaarden moet.

## Gedragsregels

### #####

Om het verblijf in onze locaties en de huisbezoeken door medewerkers zo prettig mogelijk te maken, zijn enkele gedragsregels opgesteld.

De volgende gedragsregels gelden binnen Maaswaarden:

- Er wordt op een respectvolle manier met elkaar omgegaan, cliënten/familie en medewerkers houden rekening met elkaar.
- Binnen Maaswaarden wordt geen enkele vorm van agressie (verbaal, geweld of bedreiging) toegestaan, evenals discriminatie.
- Er wordt respect getoond voor elkaars levensbeschouwing.

## Giften

### #####

Het is niet toegestaan geld en goederen aan individuele medewerkers of vrijwillige collega's te geven. Het is wel mogelijk om een schenking te doen aan de organisatie of een afdeling. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met cliëntservice.

## Griepvaccinatie

### #####

U krijgt elk jaar een griepvaccinatie aangeboden. U kunt zelf beslissen of u hier gebruik van wilt maken, dit wordt besproken bij de zorgplanbespreking.

## Geestelijke zorg

### //////////

Voor bewoners die kerkelijk betrokken zijn, blijven de contacten, indien gewenst, met de eigen kerkelijke gemeente zo veel mogelijk door lopen.

Kerkdiensten zijn veelal via de eigen kerkelijke gemeente te volgen middels kerkteléfono of internet.

Bij Maaswaarden is een geestelijk verzorger werkzaam. Deze persoon werkt nauw samen met de behandelaars en zorgmedewerkers, maar heeft een eigen plek en taak binnen het geheel van de geboden zorg.

De geestelijk verzorger is beschikbaar voor alle verpleeghuisbewoners, ongeacht hun levensbeschouwelijke achtergrond. Indien nodig of gewenst verwijst zij een bewoner door naar de predikant of pastoor van de eigen kerkelijke gemeente, of naar een eerstelijns geestelijk verzorger in de regio. Vertrouwelijkheid van de gesprekken wordt door haar gewaarborgd. Naast persoonlijke contacten organiseert de geestelijk verzorger diverse activiteiten in groepsverband zoals vieringen en herdenkingsbijeenkomsten.

## Herdenkingsmoment

### //////////

Op de afdelingen is middels een herdenkingsplek aandacht voor hen die overleden zijn en daarnaast is er jaarlijks een herdenkingsdienst om de overleden bewoners te herdenken.



**“Een mens heeft behalve een buitenkant ook een binnenkant die zorg nodig heeft.”**

## Huisdieren

### //////////

Huisdieren zijn welkom binnen Maaswaarden, mits zij geen overlast bezorgen voor de medebewoners.

U blijft zelf verantwoordelijk voor de algehele verzorging van uw huisdier en aansprakelijk voor de schade welke door het dier wordt veroorzaakt.

Deze aansprakelijkheid geldt voor alle schade die uw huisdier, zowel binnen als buiten, aanricht.

Wanneer u door ziekte of wegens omstandigheden niet in staat bent uw huisdier te verzorgen, dan dient u hiervoor zelf een regeling te treffen.

## Huts-Spot

### //////////

Huts-Spot is een ontmoetingsplaats in het atrium van locatie Wijkstein. U kunt er, samen met uw gasten, terecht voor koffie of thee, een hapje en een drankje. Voor bewoners is de koffie gratis. Uw bezoek betaalt een kleine vergoeding.

Daarnaast vindt u er een aantal producten die bijdragen aan de secundaire levensbehoeften, zoals verzorgingsproducten, een kleinigheidje voor het kleinkind of een lekker tussendoortje.

## Interne verhuizing

### //////////

Eigen wens

Mocht u voorkeur hebben voor een andere kamer op de afdeling, is het mogelijk om eenmalig intern te verhuizen. Dit is toegestaan nadat u 3 maanden bij ons woont, om zo de onrust op de afdeling te beperken. Uw wens kunt u aangeven bij cliëntservice. U komt dan op een interne wachtlijst.

Wanneer een geschikte kamer vrij komt, zullen wij deze aan de eerstvolgende van de interne wachtlijst aanbieden. U dient het aanbod binnen 1 werkdag te accepteren of te weigeren. De zorgaanbieder geeft aan op welke datum de verhuizing plaats zal vinden. Het is de bedoeling dat de interne verhuizing binnen 1 dag plaats vindt.

## Interne verhuizing<sup>2</sup>

### XXXXXXXXXX

Soms is interne verhuizing nodig omdat u zorgvraag niet meer passend is op de afdeling waar u woont. U kunt niet meer de zorg krijgen die u nodig heeft.

De EVV-er gaat met u in gesprek om dit te bespreken en te kijken naar passende mogelijkheden. Zo nodig komt u op de interne wachtlijst. Wij benaderen u wanneer er een plaatsje op desbetreffende afdeling vrij komt.

## Identiteitsbewijs

### XXXXXXXXXX

Maaswaarden moet voldoen aan een identificatieplicht. Wij vragen u daarom om bij opname een geldig legitimatiebewijs te tonen en uw documentnummer in te vullen op de persoonlijke gegevens. Maaswaarden controleert bij opname uw identiteitsbewijs.

## Internet

### XXXXXXXXXX

Internet is gratis toegankelijk zowel voor u als bezoekers. De inloggegevens zijn:  
Locatie Wijkestein  
Maaswaarden\_Bewoners  
Gastvrij2018

## Kapsalon

### XXXXXXXXXX

Op locatie Wijkestein is een kapsalon gevestigd. Openingstijden vindt u op het raam van de kapsalon. U kunt hier tegen betaling uw haren laten knippen, permanenten of kleuren. U kunt zelf een afspraak maken. Uiteraard kunt u ook gebruik blijven maken van uw huidige kapsalon of een kapsalon uit de buurt.

## Kennismaking

### XXXXXXXXXX

Voor opname vindt er een kennismakingsgesprek plaats met een medewerker van cliënts-service. Dit kan zowel op locatie als bij uw thuis. In dit gesprek ontvangt u alle informatie rondom opname en verblijf. Daarnaast bespreken we uw wensen en verwachtingen.

## Kerkdiensten/kerktelefoon

### XXXXXXXXXX

Bij Maaswaarden zijn er week- en maandsluitingen, geleid door een kerkelijk voorganger. Voor locatie Wijkestein is dit elke vrijdagavond van 19.00 tot 19.30 uur. 4x per jaar is er een Avondmaalsviering en ook rondom de feestdagen is er een dienst.

Op de vaste internetaansluiting in uw appartement, gemerkt met een groene stip, kunt u een internet-kerkontvanger aansluiten. De kerkontvanger kunt u aanvragen bij uw kerk. Voor de inloggegevens zie 'internet'.

## Klachtenregeling

### XXXXXXXXXX

Medewerkers doen hun werk zo goed mogelijk. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent of er geen aansluiting is bij uw wensen en behoeften. Bespreek uw klacht met diegene die de zorg verleent. Uw uiting van ongenoegen of ontevredenheid beschouwen we als een gratis advies. Vaak lost een gesprek al veel op. Het is dan ook in het belang van een goede zorgverlening dat een klacht altijd wordt gemeld. Hoe u uw klacht kunt melden en hoe deze wordt behandeld kunt u lezen op de website.

## Koppelbed

### XXXXXXXXXX

Maaswaarden beschikt over twee koppelbedden. Eén in Wijkestein en één in de Notenhoff. Een koppelbed kan worden gebruikt als u een nacht samen wil slapen. Tevens kan het koppelbed gebruikt worden als er gewaakt wordt bij een stervende bewoner of cliënt.

De receptie weet waar ze staan en hoe ze ingezet kunnen worden.



**“Werken op De Oever is eigenlijk op visite gaan bij mensen en ze een fijne dag bezorgen.”**

## Kosten



De meeste kosten worden rechtstreeks door uw verzekeraar betaald. Een aantal kosten is voor eigen rekening. Dit gaat om uitgave in de persoonlijke sfeer. Bijvoorbeeld de kapper, huiskamerbijdrage, telefoon, televisie of waskosten.

## Koelkast



Op afdelingen De Oever en het Anker is op elk appartement een koelkast aanwezig. Hierin mag u als bewoner of familie zelf aangeschaft eten en drinken plaatsen. Het plaatsen van een eigen koelkast op afdeling de Haven is mogelijk. Informeert u hiervoor naar de mogelijkheden en eventuele voorwaarden tijdens het kennismakingsgesprek of met de EVV-er op de afdeling.

U als bewoner en/of familie bent zelf verantwoordelijk voor het tijdig controleren op houdbaarheid en, indien nodig, verwijderen van voedsel uit de koelkast.

Het schoonmaken van de koelkast valt niet onder de schoonmaakwerkzaamheden vanuit een zorgindicatie.

## Leerbedrijf



Regelmatig lopen leerlingen en stagiaires van diverse opleidingen stage op een van onze afdelingen. Mogelijk ook op uw afdeling.

We vinden het belangrijk dat leerlingen praktijkervaring op doen, zodat ze na hun opleiding goed voorbereid aan de slag kunnen in het werkveld.

Uiteraard worden ze daarbij begeleid door deskundige praktijkbegeleiders.

## Logopedie



De logopedist kan u helpen met taal en spraak of bij slik-, stem- en gehoorproblemen. De logopedist werkt op verwijzing van de specialist ouderengeneeskunde.



## Medicatie



De medicijnen die door de specialist ouderengeneeskunde worden voorgeschreven worden door Maaswaarden geregeld. Wanneer u niet in staat bent zelf uw medicijnen op tijd klaar te maken en in te nemen, dan helpen wij u daarbij. Het kan zijn dat u vragen heeft over uw medicijngebruik. Deze kunt u stellen aan uw EVV-er of arts.

## miMakker



Op de afdelingen de Haven en de Zwaan werkt een miMakker. Zij is opgeleid om contact te maken met mensen met een cognitieve beperking. De miMakker draagt clowneske kleding en een rode neus. Niet de lach maar het contact staat centraal, een basisbehoefte van ieder mens. De miMakker verplaatst zich in de belevingswereld van de bewoner en sluit aan bij de sfeer en behoeftes van het hier en nu. De miMakker stelt zich gelijkwaardig op ten opzichte van de bewoner, is een maatje.

## Multidisciplinair overleg (MDO)



Tweemaal per jaar is er een MDO/Zorgplanbespreking. Hier wordt uw zorgleefplan besproken. Één keer per jaar zijn hierbij de specialist ouderengeneeskunde en zo nodig andere betrokken disciplines aanwezig. Bij beide overleggen zijn naast u en uw eerste contactpersoon de EVV-er aanwezig.



## Onderhoud en reparaties

### #####

Maaswaarden is verantwoordelijk voor het goed werken van de apparatuur die in het appartement hoort (bed, alarm etc.). U bent zelf verantwoordelijk voor het onderhoud van uw eigen inboedel.

## Overlijden

### #####

Wij begrijpen heel goed dat het overlijden van een naaste voor nabestaanden een moeilijke periode is. Toch zal kort na het overlijden een aantal praktische zaken geregeld moeten worden. Met de teamleider maakt u hierover afspraken. Wij hanteren voor oplevering van het appartement een termijn van 7 dagen. Opbaren in het eigen appartement behoort tot onze mogelijkheden.

## Palliatieve zorg

### #####

Op sommige momenten kan het voorkomen dat u het gevoel hebt dat uw krachten afnemen, of dat u zich zorgen maakt over uw gezondheid. Ook uw familie kan zich zorgen maken, of het gevoel hebben dat het levenseinde nadert. Het is belangrijk om deze gevoelens met elkaar, met de zorg en de specialist ouderengeneeskunde te bespreken.

Naast de zorg en pijnbestrijding heeft de kwaliteit van leven en de beleving rond het levenseinde van een bewoner onze aandacht. In de laatste levensfase zal het handelen vooral gericht zijn op comfort en welbevinden. Als naaste zijn de medewerkers er ook voor u. Door het aanbieden van de waakmand willen zij u informatie en ondersteuning bieden.

Zie 'Waakmand'.

## Parkeren

### #####

Bezoekers kunnen gebruik maken van de parkeerplaatsen bij de hoofdingang van Wijkstein. Tevens is er voldoende (gratis) parkeergelegenheid rondom de locatie.

Gelieve niet te parkeren op de pleinen voor de voordeur. Dit plein waarborgt de toegankelijkheid voor ambulance en brandweer.

## Pedicure

### #####

Alle bewoners ontvangen iedere zes weken een bezoek van de pedicure, waarvan de kosten uit de WLZ worden gedekt. In overleg met de arts en met een medische reden is het mogelijk om de pedicure vaker te laten komen.

## Psycholoog

### #####

De psycholoog onderzoekt via gesprekken, testen en observaties de oorzaken van psychische problemen en geeft medewerkers adviezen voor een goede begeleiding en behandeling. Als u ondersteuning nodig hebt van de psycholoog kunt u ook bij de psycholoog terecht. U kunt contact leggen via uw EVV-er.

## Privacy

### #####

Het privacy beleid van Maaswaarden kunt u vinden op de website.

## Radio

### #####

Zie televisie/radio.

## Reanimatie

### #####

Bij opname worden uw wensen ten aanzien van reanimatie geïnterviewd en besproken. Afspraken hieromtrent worden vastgelegd in uw ECD.



**“Gezelligheid en samen de dag zinvol invullen staat bij ons op één.”**

## Receptie

### //////////

De receptie ontvangt bezoekers, wijst de weg en is beschikbaar om allerlei voorkomende vragen te beantwoorden. Wanneer de receptie gesloten is wordt de bereikbaarheid overgenomen door de zorgmedewerkers. Er is een bel voor 's avonds en 's nachts.

## Restaurant Wijkstein

### //////////

Voor onze bewoners is het dagelijks mogelijk om een maaltijd te nuttigen in ons restaurant. Het is een uitstekende plek om medebewoners te ontmoeten onder het genot van een kop koffie. Het restaurant is ook de plek waar bewoners hun verjaardag kunnen vieren met hun eigen gasten. De medewerkers van het restaurant denken graag met u mee in de mogelijkheden.

## Roken

### //////////

In de algemene binnenruimtes mag niet worden gerookt. Het is toegestaan dat u in uw appartement of buiten rookt, mits verantwoord en niet zorgt voor overlast bij uw medebewoners. Wij willen u echter wel vragen om tijdens het zorgmoment niet te roken en zo nodig de ruimte te ventileren.

## Rolstoelfiets

### //////////

Locatie Wijkstein heeft de beschikking over twee rolstoelfietsen en 1 duofiets. Deze zijn te reserveren via de receptie.

## Schade aan eigendommen

### //////////

Indien een medewerker uw eigendommen beschadigt, dan verzoeken wij u de schade direct te melden bij een medewerker van de verzorging of leidinggevende. Maaswaarden heeft hiervoor een verzekering afgesloten.

## Schoonmaak

### //////////

In overleg maakt u met uw EVV-er afspraken over het schoonmaken van de kamer:

Wat wordt door u of uw naasten schoongemaakt en wat wordt door de huishoudelijke medewerkers verzorgd. Bovendien kunt u aanvullende huishoudelijke zorg inkopen. Uw EVV-er voorziet u graag van extra informatie.

De medewerkers van de huishoudelijke dienst werken met eigen schoonmaakmiddelen en materialen. Zij werken volgens een vast programma waarin staat wat dagelijks, wekelijks en wat periodiek schoongemaakt wordt.

Wat wordt dagelijks schoongemaakt:

- Toilet
- Wastafel
- Gangen

Wat wordt wekelijks schoongemaakt:

- Keukenblok buitenzijde
- Badkamer
- Toilet
- Deuren
- Vloer
- Lichtknoppen

## Scootmobiel

### //////////

Op de afdelingen zijn geen specifieke plaatsen waar u uw scootmobiel kunt parkeren. Uw scootmobiel dient u in uw eigen appartement op te laden en te parkeren.

## Sleutels

### XXXXXXXXXX

Uitgifte en inname van sleutels van en aan bewoners gebeurt te allen tijde door cliëntserving. U kunt hiervoor telefonisch een afspraak maken. De uitgifte van de eerste sleutels wordt gedaan tijdens het kennismakingsgesprek. Sleutels blijven eigendom van Maaswaarden. Bij verlies worden kosten voor vervanging bij u in rekening gebracht. Er wordt een standaardset sleutels per appartement uitgegeven:

Er wordt een standaardset sleutels per appartement uitgegeven  
De Oever: 3 tags, 1 raamsleutel,  
1 brievenbussleutel, 1 sleutel van de lade.  
Het Anker: 1 toegangssleutel, 1 raamsleutel,  
1 brievenbussleutel, 1 sleutel van de lade.  
De Haven: 1 toegangssleutel, 1 brievenbussleutel,  
1 sleutel van de lade.

Voor afdeling De Haven en Het Anker en De Hoever is het mogelijk om 1 extra sleutel te bestellen. Voor andere afdelingen is het niet mogelijk om tags bij te bestellen.

## Technische dienst

### XXXXXXXXXX

De medewerker van de technische dienst verricht onderhouds- en reparatiewerkzaamheden aan de gebouwen van Maaswaarden. De medewerker verleent hand- en spandiensten bij activiteiten en voert reparaties uit in opdracht van het bestuur. Tegen betaling is meerwerk leverbaar.

## Telefonie

### XXXXXXXXXX

U kunt, op verzoek en tegen betaling, aangesloten worden op de telefoonvoorziening van Maaswaarden. U kunt dit aangeven bij de kennismaking. Voor het telefoontoestel dient u zelf te zorgen. Met uw telefoontoestel kunt u zonder tussenkomst van derden binnen het gebouw telefoneren en ook van buiten het gebouw gebeld worden.

## Televisie/radio

### XXXXXXXXXX

U kunt bij Maaswaarden een abonnement voor kabeltelevisie en/of radio nemen. De keuze of u wel of geen gebruik maakt van de kabelaansluiting wordt vastgelegd in de zorgovereenkomst.

De aanbieder hiervan is Ziggo. Standaard zijn locatie Wijkstein en de Notenhoff voorzien van een digitaal signaal. De tv aansluiten valt onder de verantwoordelijkheid van de cliënt zelf.

Hierbij enkele zaken waarbij met installeren rekening moet worden gehouden:

- Er moet een DVB-C ontvanger in de TV zitten om het digitale tv-signaal te ontvangen.
- Als de tv niet voorzien is van een DVB-C ontvanger kan men deze aanschaffen bij een elektronica zaak (er komt dan een separate ontvanger tussen).
- De frequentie waar de tv op ingesteld moet worden is 474.000 code 3333.

## Verhuizen

### XXXXXXXXXX

Bij verhuizing kunt u enkel gebruik maken van onze hoofdingang. Het is niet mogelijk om via andere ingangen te verhuizen. Deze deuren zijn hiervoor niet geschikt. Het is mogelijk om de paaltjes bij de hoofdingang te verwijderen zodat u dichterbij de ingang kunt parkeren. Daarnaast kunt u bij de receptie een verhuiskar reserveren.



**“Om u de best passende zorg te bieden, kijken we eerst naar wat u kan en waar u hulp bij nodig heeft.”**



## Verzekeringen

### XXXXXXXXXX

Wij adviseren u de aansprakelijkheids- en inboedelverzekering aan te houden. Het is echter wel raadzaam het verzekerd bedrag na te gaan.

Mocht u onverhoopt schade veroorzaken aan eigendommen van derden, dan dient u dit zelf te regelen via uw eigen WA-verzekering.

Indien een medewerker uw eigendommen beschadigt, dan verzoeken wij u de schade direct te melden bij een zorgmedewerker. Maaswaarden heeft hiervoor een verzekering afgesloten.

Maaswaarden is wel verzekerd voor brand en glasschade. Tijdens uw verblijf behoudt u uw eigen ziektekostenverzekering; daar hoeft u niets in te veranderen tenzij u zorg ontvangt met behandeling. Vaak is er dan geen aanvullende verzekering meer nodig.

## Vrijwillige collega's

### XXXXXXXXXX

Samen met de professionals en uw eigen netwerk, nemen onze vrijwillige collega's een belangrijke plaats in binnen Maaswaarden. Vrijwillige collega's zijn een waardevolle en niet weg te denken aanvulling op vele momenten die het leven veraangenamen. Ze ondersteunen ons, maar vooral onze bewoners in de dagelijkse dienstverlening. Vrijwillige collega's dragen de verantwoordelijkheid voor hun eigen taken. De gemaakte afspraken zijn vastgelegd in een overeenkomst.

De eindverantwoordelijkheid ligt altijd bij een professionele medewerker. Door de gezamenlijke inzet, ervaring, deskundigheid en creativiteit van uzelf, en eenieder die u lief is en onze vrijwillige collega's en medewerkers kunnen we zoveel mogelijk aansluiten bij u wensen en behoeften.

## Waakmand

### XXXXXXXXXX

De waakmand wordt ingezet in de laatste levensfase, om de familie te ondersteunen in deze bijzondere tijd. In de waakmand zit bijvoorbeeld informatie over de laatste levensfase, een gedichtenbundel, massageolie voor complementaire (aanvullende) zorg, een plaid, een puzzelboekje, informatie voor kleine kinderen enz. De waakmand wordt door de verzorging in bruikleen aangereikt. Iedere afdeling binnen Maaswaarden heeft een eigen waakmand.

## Wasverzorging

### XXXXXXXXXX

Wanneer u bij Maaswaarden komt wonen kunt u ervoor kiezen om persoonlijke kleding zelf te wassen of door de wasserij te laten verzorgen. De wasverzorging van Maaswaarden is uitbesteed aan wasserij Newasco. Deze wasserij zorgt dat uw kleding gelabeld wordt. Wanneer u ervoor kiest om de kleding niet te laten labelen, is Maaswaarden niet aansprakelijk als de kleding zoek raakt.

Kiest u er voor uw persoonlijke kleding zelf te wassen dan willen wij u vragen kleding toch te laten labelen.

Maaswaarden verzorgt het linnengoed voor alle bewoners. Het is mogelijk om uw eigen linnengoed te gebruiken. Het wassen van eigen linnengoed komt dan voor eigen rekening.

Meer informatie over was verzorging bij wasserij Newasco krijgt u bij het kennismakingsgesprek met een van onze medewerkers van het cliëntsrbureau.

## Wet Langdurige Zorg

### XXXXXXXXXX

U komt in aanmerking voor zorg vanuit de Wet Langdurige Zorg (WLZ), omdat u vanwege een ziekte of aandoening blijvend bent aangewezen op 24 uur per dag zorg in de nabijheid of permanent toezicht. U betaalt een eigen bijdrage aan het Centraal Administratie Kantoor (CAK). Zie 'CAK'.

## Wet Zorg en Dwang

### XXXXXXXXXX

De Wet Zorg en Dwang (WZD), is op 1 januari 2020 ingegaan. Doel van de WZD is het voorkomen van onvrijwillige zorg voor onze bewoners, eerst kijken naar de oorzaken van bepaald gedrag en zoeken naar vrijwillige alternatieven. Omdat wij als Maaswaarden vrijheid een groot goed vinden zijn onze bewoners vrij om te gaan en te staan in en rond het gebouw. Vooral voor mensen met dementie wordt het welbevinden hierdoor enorm vergroot. Dit betekent dat onze afdelingen niet meer gesloten zijn.

## Zinvolle daginvulling

#####

Voor u als bewoner is het prettig en belangrijk om ook na uw verhuizing naar Maaswaarden te kunnen leven zoals u dat wenst en gewend bent. Dit houdt in dat de thuissituatie als uitgangspunt wordt genomen en het dagritme van thuis zoveel als mogelijk wordt aangehouden. Daarom is het fijn dat uw netwerk in stand blijft. En de weekplanning aan activiteiten die u thuis gewend bent zoveel mogelijk voortgezet wordt. Dat geeft een vertrouwd gevoel en heeft een positieve invloed op uw gezondheid.

Het wonen binnen Maaswaarden is erop gericht om de kwaliteit van leven en de zelfregie zo hoog mogelijk te laten zijn. Belangrijk om te vermelden dat activiteiten die u in de thuissituatie deed, hier niet op hoeven te houden. Denk bijvoorbeeld aan deelname aan een club, vereniging of andere activiteit. Het is belangrijk en plezierig om de contacten met de mensen die voor u belangrijk zijn zoveel mogelijk in stand te houden. Verder nodigen wij u als bewoner uit om deel te nemen aan betekenisvolle activiteiten.

## Zorgkaart Nederland

#####

Op Zorgkaart Nederland ([www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl)) kunt u een waardering achterlaten. Wat u van onze zorgverlening vindt, is voor ons belangrijk. Als u ergens tevreden of niet tevreden over bent, horen we het uiteraard ook graag persoonlijk.

## Welkomstbrief

#####

Vanaf het moment dat u zorg ontvangt of bij ons komt wonen ontstaat er een overeenkomst tussen u en Maaswaarden en stemt u in met onze algemene voorwaarden, bijzondere module en de informatie welke in deze Wegwijzer staat.

Dit wordt vastgelegd door middel van een welkomstbrief, welke u bij start zorg ontvangt.

## Zorgleefplan

#####

Zorgafspraken worden in overleg gemaakt en uiterlijk zes weken na uw verhuizing definitief vastgelegd in het Zorgleefplan, een onderdeel van uw Elektronisch Cliëntendossier (ECD). Het zorgleefplan zal regelmatig met u besproken en ondertekend worden als het aan uw wensen en verwachtingen voldoet.

## Zorgzwaartepakket

#####

Indien u recht heeft op zorg in een zorginstelling vanuit de WLZ verneemt u van het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) op welke zorgzwaarte u bent ingedeeld. Een zorgzwaartepakket hoort bij zorg met verblijf in een verpleegtehuis en is het recht om in een zorginstelling te wonen. In een zorgzwaartepakket staat wat voor soort zorg en ondersteuning u nodig heeft. Bij grote veranderingen van uw zorg kan het nodig zijn om een nieuw zorgzwaartepakket aan te vragen. Dit gebeurt altijd in goed overleg met uw EVV-er.

# In geval van brand



Waarschuw, via het indrukken van de rode knop bij de ingang van het appartement (het lampje gaat branden) en/of via de halszender, de verzorging.

- Bij brand op uw appartement: verlaat de kamer en sluit de deur.
- In uw kamer bevindt zich een rookmelder, aangesloten op het brandmeldsysteem.
- De brandmelding wordt overgebracht op het oproepsysteem van medewerkers.
- De bedrijfshulpverleners komen in actie.
- De brandweer wordt gealarmeerd.
- Volg instructies op van de bedrijfshulpverleners en/of brandweer.
- Ga niet terug naar de locatie waar de calamiteit zich bevindt.
- Bij een melding sluiten alle deuren automatisch. Tijdens de melding is de lift buiten gebruik.

De brandweer en de bedrijfshulpverlening worden automatisch geïnformeerd.

Om brand en overige calamiteiten te voorkomen, zijn in het woonzorgcentrum preventieve voorzieningen getroffen, zoals automatische rookmelders, goede vluchtwegen, rook - en brandwerende scheidingsen, (nood)verlichting, brandmelders, -blussers en slangen. De deur van het appartement is voorzien van een deurdranger welke bij een brandalarm of ontruiming automatisch inschakelt waardoor de deur dicht gaat. Na reset van de brandmeldcentrale kunt u de deur 1x helemaal opendoen waarna de deurdranger weer in normale functie is.

## **Om brand te voorkomen gelden de volgende maatregelen:**

- Gebruik uitsluitend led-kaarsen en geen echte kaarsen.
- Roken mag alleen in de daarvoor bestemde ruimtes.
- Gordijnen zijn vervaardigd van een brandvertragende stof.
- Brandwerende deuren en nooduitgangen moeten vrij van obstakels blijven.
- Het is niet toegestaan om te frituren op de afdeling/appartement.
- De vluchtroute is duidelijk aangegeven op de afdeling.





**Maaswaarden**  
**locatie Wijkstein**  
Azaleastraat 26  
4261 CW Wijk en Aalburg  
0416-698400  
info@maaswaarden.nl  
www.maaswaarden.nl